

IX ENCONTRO VIRTUAL DO CONPEDI

FORMAS CONSENSUAIS DE SOLUÇÃO DE CONFLITOS

Todos os direitos reservados e protegidos. Nenhuma parte destes anais poderá ser reproduzida ou transmitida sejam quais forem os meios empregados sem prévia autorização dos editores.

Diretoria - CONPEDI

Presidente - Profa. Dra. Samyra Haydêe Dal Farra Napolini - FMU - São Paulo

Diretor Executivo - Prof. Dr. Orides Mezzaroba - UFSC - Santa Catarina

Vice-presidente Norte - Prof. Dr. Jean Carlos Dias - Cesupa - Pará

Vice-presidente Centro-Oeste - Prof. Dr. José Querino Tavares Neto - UFG - Goiás

Vice-presidente Sul - Prof. Dr. Leonel Severo Rocha - Unisinos - Rio Grande do Sul

Vice-presidente Sudeste - Profa. Dra. Rosângela Lunardelli Cavallazzi - UFRJ/PUCRio - Rio de Janeiro

Vice-presidente Nordeste - Prof. Dr. Raymundo Juliano Feitosa - UNICAP - Pernambuco

Representante Discente: Prof. Dr. Abner da Silva Jaques - UPM/UNIGRAN - Mato Grosso do Sul

Conselho Fiscal:

Prof. Dr. José Filomeno de Moraes Filho - UFMA - Maranhão

Prof. Dr. Caio Augusto Souza Lara - SKEMA/ESDHC/UFMG - Minas Gerais

Prof. Dr. Valter Moura do Carmo - UFERSA - Rio Grande do Norte

Prof. Dr. Fernando Passos - UNIARA - São Paulo

Prof. Dr. Ednilson Donisete Machado - UNIVEM/UENP - São Paulo

Secretarias

Relações Institucionais:

Prof. Dra. Claudia Maria Barbosa - PUCPR - Paraná

Prof. Dr. Heron José de Santana Gordilho - UFBA - Bahia

Profa. Dra. Daniela Marques de Moraes - UNB - Distrito Federal

Comunicação:

Prof. Dr. Robison Tramontina - UNOESC - Santa Catarina

Prof. Dr. Liton Lanes Pilau Sobrinho - UPF/Univali - Rio Grande do Sul

Prof. Dr. Lucas Gonçalves da Silva - UFS - Sergipe

Relações Internacionais para o Continente Americano:

Prof. Dr. Jerônimo Siqueira Tybusch - UFSM - Rio Grande do sul

Prof. Dr. Paulo Roberto Barbosa Ramos - UFMA - Maranhão

Prof. Dr. Felipe Chiarello de Souza Pinto - UPM - São Paulo

Relações Internacionais para os demais Continentes:

Profa. Dra. Gina Vidal Marcilio Pompeu - UNIFOR - Ceará

Profa. Dra. Sandra Regina Martini - UNIRITTER / UFRGS - Rio Grande do Sul

Profa. Dra. Maria Claudia da Silva Antunes de Souza - UNIVALI - Santa Catarina

Educação Jurídica

Profa. Dra. Viviane Coêlho de Séllos Knoerr - Unicuritiba - PR

Prof. Dr. Rubens Beçak - USP - SP

Profa. Dra. Livia Gaigher Bosio Campello - UFMS - MS

Eventos:

Prof. Dr. Yuri Nathan da Costa Lannes - FDF - São Paulo

Profa. Dra. Norma Sueli Padilha - UFSC - Santa Catarina

Prof. Dr. Juraci Mourão Lopes Filho - UNICHRISTUS - Ceará

Comissão Especial

Prof. Dr. João Marcelo de Lima Assafim - UFRJ - RJ

Profa. Dra. Maria Creusa De Araújo Borges - UFPB - PB

Prof. Dr. Antônio Carlos Diniz Murta - Fumec - MG

Prof. Dr. Rogério Borba - UNIFACVEST - SC

F723

Formas consensuais de solução de conflitos [Recurso eletrônico on-line] organização CONPEDI

Coordenadores: Cristian Kiefer Da Silva; Fabiano da Rosa Tesolin; Paulo Cezar Dias – Florianópolis: CONPEDI, 2026.

Inclui bibliografia

ISBN: 978-65-5274-574-3

Modo de acesso: www.conpedi.org.br em publicações

Tema: Constituição, Processo e Justiça Social: o papel da jurisdição constitucional na efetivação de direitos

2. Formas consensuais. 3. Solução de conflitos. IX Encontro Virtual do CONPEDI (2: 2026: Florianópolis, Brasil).

CDU: 34



IX ENCONTRO VIRTUAL DO CONPEDI

FORMAS CONSENSUAIS DE SOLUÇÃO DE CONFLITOS

Apresentação

O IX ENCONTRO VIRTUAL DO CONPEDI – EVC ocorreu nos dias 22, 23, 24, 25 e 26 de junho de 2026, cujo tema foi: CONSTITUIÇÃO, PROCESSO E JUSTIÇA SOCIAL: O PAPEL DA JURISDIÇÃO CONSTITUCIONAL NA EFETIVAÇÃO DE DIREITOS. Dentre as diversas atividades acadêmicas empreendidas neste evento, tem-se os grupos de trabalho temáticos que produzem obras agregadas sob o tema comum. De forma atenta aos desafios para a construção de uma sociedade verdadeiramente livre, efetivamente justa e concretamente solidária, o Conselho Nacional das Pós Graduações em Direito (CONPEDI) buscou reunir diversos pensadores, autores e pesquisadores do direito e de ciências congêneres, em ambiente de multirelacionamento direto, convergente ou transversal com as políticas públicas, resultando numa gama de produção de artigos científicos, aprovados e, posteriormente, apresentados em Grupos de Trabalhos, entre eles o denominado FORMAS CONSENSUAIS DE SOLUÇÃO DE CONFLITOS I, cabendo, honrosamente, a Coordenação aos Professores Doutores: CRISTIAN KIEFER DA SILVA, FABIANO DA ROSA TESOLIN e PAULO CEZAR DIAS. O grupo de trabalho serviu como palco da discussão de trabalhos que ora são publicados, tendo como fundamento textos apresentados por atores pertencentes às instituições públicas e privadas de ensino e que lidam com diversas facetas deste objeto fundamental de estudos para a doutrina contemporânea brasileira. Com o objetivo de dinamizar a leitura, os artigos foram dispostos considerando a aproximação temática, a seguir declinados:

1. A CONSENSUALIDADE NO PROCESSO ESTRUTURAL: O SISTEMA MULTIPORTAS COMO INSTRUMENTO DE GESTÃO DE CONFLITOS COMPLEXOS

5. A REGULAÇÃO RESPONSIVA COMO POLÍTICA PÚBLICA DE DEFESA DO CONSUMIDOR: UMA ANÁLISE DA ATUAÇÃO DO PROCON-MG A PARTIR DA RESOLUÇÃO PGJ N.º 57/2022
6. ANTAGONISMOS ESTRUTURAIS: PRESSUPOSTO DA GESTÃO DE CONFLITOS SECUNDÁRIOS
7. AUTOCOMPOSIÇÃO NA ERA DIGITAL: ANÁLISE DA EFETIVIDADE DA RESOLUÇÃO DE DISPUTAS ONLINE E SUA VALIDAÇÃO JURISPRUDENCIAL
8. DO DANO DIGITAL À REPARAÇÃO CONSENSUAL: DEEPFAKES ESCOLARES, JUSTIÇA RESTAURATIVA E DIREITOS DA PERSONALIDADE
9. DO DEMANDISMO À RESOLUTIVIDADE: UMA ANÁLISE DA ATUAÇÃO DO MINISTÉRIO PÚBLICO NA TUTELA DAS POLÍTICAS PÚBLICAS DE SAÚDE EM GOVERNADOR VALADARES (2021-2025)
10. ENTRE A JURISDIÇÃO ESTATAL E A ARBITRAGEM: UMA ANÁLISE DOS LIMITES INSTITUCIONAIS NA TUTELA DOS DIREITOS DIFUSOS
11. ENTRE A REJEIÇÃO E O RECONHECIMENTO: A FAMÍLIA E A IDENTIDADE TRANS SOB A ÓTICA DOS DIREITOS DA PERSONALIDADE
12. GESTÃO DE CONFLITOS EM CONTRATOS DE LONGA DURAÇÃO: A FUNÇÃO ESTRATÉGICA DAS CLÁUSULAS ESCALONADAS MED-ARB
13. INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL NA MEDIAÇÃO E CONCILIAÇÃO EXTRAJUDICIAL: EFICIÊNCIA ECONÔMICA, REDUÇÃO DE CUSTOS DE TRANSAÇÃO E ACESSO À JUSTIÇA

16. MEDIAÇÃO E ARBITRAGEM COMO FERRAMENTAS ESSENCIAIS NO DIREITO EMPRESARIAL

17. O INCENTIVO ESTATAL À JUSTIÇA MULTIPORTAS COMO ESTRATÉGIA DE ACESSO À JUSTIÇA E REDUÇÃO DA LITIGIOSIDADE EXCESSIVA

18. O PAPEL DESAFIADOR DA JUSTIÇA RESTAURATIVA NA TRANSFORMAÇÃO DOS CONFLITOS ESCOLARES

19. O PROCESSO ESTRUTURAL COMO FERRAMENTA PARA A PROTEÇÃO INTEGRAL DE CRIANÇAS E ADOLESCENTES INSERIDOS EM CONFLITOS JURÍDICO-FAMILIARES

20. O SISTEMA DE MEDIAÇÃO JUDICIAL NAS AMÉRICAS – UM OLHAR TRANSDISCIPLINAR COM O OBJETIVO DE GARANTIA DO ACESSO À JUSTIÇA E DA EFETIVIDADE DO PROCESSO

21. O TERMO DE AJUSTAMENTO DE CONDUTA DA EMPRESA HYDRO NO MUNICÍPIO DE BARCARENA SOB A ANÁLISE DO PRAGMATISMO JURÍDICO DE RICHARD POSNER.

22. POLÍTICAS PÚBLICAS PARA ACESSO À JUSTIÇA DE GRUPOS VULNERÁVEIS POR MEIO DE SOLUÇÕES EXTRAJUDICIAIS DE CONFLITOS

23. RACIONALIDADE GERENCIAL À CONSENSUAL: O PAPEL DO DIÁLOGO NA RECONFIGURAÇÃO DA ATUAÇÃO ESTATAL EM CONFLITOS EMPRESARIAIS

24. REGULAMENTAÇÃO E EFICÁCIA DA MEDIAÇÃO NA UNIÃO EUROPEIA COM

do CONPEDI, uma vez que se constitui atualmente o mais importante fórum de discussão da pesquisa em Direito no Brasil, e, portanto, ponto de encontro de pesquisadores das mais diversas regiões do Brasil e exterior.

Por fim, reiteramos nosso imenso prazer em participar da apresentação desta obra e do CONPEDI, desejando excelente leitura a todos e todas.

Professores Coordenadores do Grupo de Trabalho:

PROF. DR. CRISTIAN KIEFER DA SILVA – PUC-MG/UMA/SKEMA BUSINESS SCHOOL

PROF. DR. FABIANO DA ROSA TESOLIN – INSTITUIÇÃO TOLEDO DE ENSINO

PROF. DR. PAULO CEZAR DIAS – UNIVEM-SP/UNIP-SP

AUTOCOMPOSIÇÃO NA ERA DIGITAL: ANÁLISE DA EFETIVIDADE DA RESOLUÇÃO DE DISPUTAS ONLINE E SUA VALIDAÇÃO JURISPRUDENCIAL

SELF-COMPOSITION IN THE DIGITAL AGE: AN ANALYSIS OF THE EFFECTIVENESS OF ONLINE DISPUTE RESOLUTION AND ITS JURISPRUDENTIAL VALIDATION

**Renata Aparecida Follone
Cristina Veloso De Castro
Ricardo Augusto Bonotto Barboza**

Resumo

O presente artigo analisa a transição paradigmática dos métodos de solução de conflitos para o ambiente digital, com foco na Resolução de Disputas Online (ou online dispute resolution (RDO/ODR)). Diante da crescente digitalização das relações sociais e jurídicas, investiga-se como a tecnologia e a inteligência artificial reconfiguram o "sistema multiportas" de acesso à justiça. O estudo utiliza o método hipotético-dedutivo e a abordagem quali-quantitativa, com ênfase nos dados do relatório "Justiça em Números" do Conselho Nacional de Justiça (CNJ) e projeções do DataJud (2025/2026), para demonstrar a correlação entre a virtualização processual e o incremento dos índices de conciliação. Aborda-se a validação jurisprudencial de acordos eletrônicos, destacando o entendimento do Superior Tribunal de Justiça (STJ) sobre a autonomia privada e a validade de assinaturas digitais, além do impacto da Resolução CNJ nº 358/2020. Conclui-se que a RDO/ODR é um instrumento indispensável para a concretização da "ordem jurídica justa", superando barreiras físicas e temporais do modelo tradicional e conferindo efetividade ao princípio da razoável duração do processo.

Palavras-chave: Autocomposição, Rdo, Acesso à justiça, Sistema multiportas, Duração razoável do processo

Abstract/Resumen/Résumé

This article analyzes the paradigmatic transition of conflict resolution methods to the digital environment, focusing on Online Dispute Resolution (ODR). Given the increasing

Resolution No. 358/2020. It concludes that ODR is an indispensable instrument for the realization of a "just legal order". overcoming the physical and temporal barriers of the traditional model and giving effect to the principle of reasonable duration of proceedings.

Keywords/Palabras-claves/Mots-clés: Self-composition, Rdo, Access to justice, Multi-door system, Reasonable duration of proceedings

1. INTRODUÇÃO

O conflito faz parte da vida cotidiana dos cidadãos em razão das diversas culturas, ideologias e experiências compartilhadas na sociedade, onde, atualmente, soluções digitais são potencializadas pela inovação e avanço tecnológico no âmbito jurídico, especificamente, em resoluções de disputas advindas da internet. Esse tema é de interesse em diferentes áreas que se preocupam e se ocupam a propor métodos adequados de solução de conflitos, quer por meios autocompositivos ou heterocompositivos que devem sempre considerar as transformações tecnológicas que atingem a sociedade e, como consequência resultam na evolução de novas formas de solução de conflitos.

O Brasil adota o sistema multiportas para solução de conflitos, considerando o meio adequado para tal. Isso porque abarca uma diversidade de formas e métodos para solucionar conflitos, como os autocompositivos e heterocompositivos.

Nesse cenário de litígio e que evolui o tempo todo, os cidadãos por intermédio da garantia constitucional de acesso à Justiça, tentam resolver suas lides no poder judiciário e, por outros métodos disponíveis como a conciliação, a mediação, a negociação e a arbitragem. Tais métodos, dotados de natureza concomitante e não excludente, consubstanciam a efetivação do acesso à Justiça, princípio basilar do ordenamento jurídico pátrio.

No entanto, em face do avanço tecnológico e da inovação que se vivência e por seu impacto no cotidiano da sociedade atual e,consequentemente, no âmbito jurídico, emergem mecanismos disruptivos que visam conferir maior densidade a essa garantia do acesso à Justiça como a tecnologia da *online dispute resolution* (ODR) ou Resolução de Disputas *Online* (RDO). Esse modelo, impulsionado pela expansão do comércio eletrônico e catalisado pelas contingências da pandemia de COVID-19, representa a convergência entre o aporte tecnológico e a inteligência artificial na composição de conflitos.

No âmbito brasileiro e latino-americano, a transformação digital tornou-se imperativa, consolidando a RDO/ODR não apenas como um meio inovador para lides originadas no ambiente virtual, mas como ferramenta versátil aplicável a controvérsias de naturezas diversas, em observância ao princípio da cooperação e à busca pela eficiência jurisdicional.

Portanto, a evolução tecnológica reconfigurou a dinâmica das interações humanas, transpondo para o ambiente virtual não apenas o comércio, mas também os conflitos dele decorrentes. Nesse contexto, o sistema multiportas de acesso à justiça ganha uma nova dimensão com a consolidação da Resolução de Disputas *Online* (RDO).

Por outro lado, a crise de eficiência do Poder Judiciário brasileiro, caracterizada por um acúmulo processual que desafia a razoável duração do processo, exigiu uma releitura profunda do princípio da inafastabilidade da jurisdição. Se, no século XX, o foco das reformas processuais era garantir o ingresso no Judiciário, no século XXI, a ênfase desloca-se para a qualidade da resposta jurisdicional e a adequação do método ao conflito.

Diante disso, emerge a pergunta-problema que orienta este estudo: em que medida a utilização de plataformas de RDO/ODR e o emprego de inteligência artificial garantem a efetividade da autocomposição e possuem a segurança jurídica necessária para a validação jurisprudencial, contribuindo para a redução da taxa de congestionamento do Judiciário brasileiro?

A justificativa da presente pesquisa parte da premissa de que o acesso à justiça transcende o mero ingresso em juízo, pressupondo o acesso a uma ordem jurídica justa, com soluções que sejam adequadas à natureza do conflito e aptas a mitigar sua recorrência. No cenário dos ambientes digitais, as respostas, exclusivamente, adjudicadas (sentenças impostas pelo juiz) revelam-se, amiúde, anacrônicas, lentas e onerosas. Em contrapartida, os métodos consensuais, quando potencializados por recursos tecnológicos (RDO/ODR), fomentam o diálogo, a corresponsabilidade e a prevenção, elementos que se afiguram essenciais à efetiva tutela da personalidade do consumidor na contemporaneidade.

Para responder a essa questão, o objetivo geral é analisar a efetividade da RDO/ODR como mecanismo de acesso à Justiça. E os objetivos específicos incluem: identificar o amparo legal e normativo (CNJ) para a mediação digital; analisar os dados estatísticos do CNJ (2024-2025) sobre conciliação e processos eletrônicos; verificar o entendimento jurisprudencial sobre a validade de assinaturas e acordos eletrônicos; e, discutir o impacto da IA na celeridade processual.

Metodologicamente, adota-se uma abordagem quali-quantitativa, de natureza básica e caráter exploratório-descritivo. A vertente qualitativa dedica-se à análise dogmática e doutrinária dos institutos, enquanto a quantitativa fundamenta-se na interpretação de dados estatísticos para aferir a efetividade dos métodos estudados. O método de abordagem eleito é o hipotético-dedutivo, partindo-se das premissas normativas (Lei de Mediação, Resolução CNJ 358/2020 e CPC/2015) e dos avanços tecnológicos (RDO/IA) para analisar sua aplicação prática. Quanto às técnicas, utilizou-se o levantamento bibliográfico, abrangendo a doutrina jurídica clássica e contemporânea, e o levantamento documental, com ênfase nos relatórios

"Justiça em Números" do CNJ, resoluções normativas e na análise de acórdãos paradigmáticos do STJ e, ainda, projeções do DataJud (2025/2026), para demonstrar a correlação entre a virtualização processual e o incremento dos índices de conciliação.

2 DO ACESSO AO JUDICIÁRIO À ORDEM JURÍDICA JUSTA

O fundamento primordial do acesso à justiça reside no Princípio da Inafastabilidade da Jurisdição, esculpido pelo art. 5º, inciso XXXV, da Constituição Federal brasileira: “a lei não excluirá da apreciação do Poder Judiciário lesão ou ameaça a direito” (Brasil, 1988).

Esse dispositivo assegura que o Estado não pode criar óbice que impeçam o cidadão de buscar a proteção de seus direitos. Contudo, a jurisprudência e a doutrina modernas esclarecem que esse acesso deve ser qualificado, ou seja, deve ser tempestivo, adequado e efetivo.

Para Mauro Cappelletti

A expressão “acesso à Justiça” [...] serve para determinar duas finalidades básicas do sistema jurídico – o sistema pelo qual as pessoas podem reivindicar seus direitos e/ou resolver seus litígios sob os auspícios do Estado. Primeiro, o sistema deve ser igualmente acessível a todos; segundo ele deve produzir resultados que sejam individual e socialmente justos. (Cappelletti, 1998, p. 8 a 13).

Pedro Batista Martins (1999, p.04) esclarece que essa garantia não se exaure na mera disponibilidade de tribunais estatais. Ela pressupõe um sistema complexo que assegure a democratização da informação jurídica e o suporte técnico aos hipossuficientes, visando a paridade de armas e a obtenção de soluções céleres e eficazes para os jurisdicionados.

Nessa mesma linha, José Roberto da Silva Bedaque (1999) defende que o acesso à justiça deve ser compreendido como o acesso à ordem jurídica justa. Isso implica assegurar a todos o direito de provocar a intervenção estatal por meio do devido processo constitucional. Tal processo não é apenas um rito formal, mas um modelo estruturado sobre garantias fundamentais que o tornam equo, correto e legítimo.

A qualidade da resposta estatal é o ponto central da lição de Humberto Theodoro Júnior (2012). Para o autor, a função do processo é dupla: pacificar o conflito e entregar uma solução que seja substancialmente justa.

Não é suficiente ao ideal de justiça garantir a solução judicial para todos os conflitos; o que é imprescindível é que essa solução seja efetivamente ‘justa’, isto é, apta, útil e

eficaz para outorgar à parte a tutela prática a quem tem direito, segundo a ordem jurídica vigente (Theodoro Júnior, 2012, p. 504).

Portanto, o acesso à justiça garante o direito ao procedimento e ao julgamento justo, mas não o êxito da pretensão. Como bem pontua Marcelo Novelino (2012), não se deve confundir a improcedência do pedido com a negativa de prestação jurisdicional; o que se assegura é a oportunidade de obter um provimento jurisdicional fundamentado e adequado.

A visão contemporânea, liderada por Ada Pellegrini Grinover (2016), expande o conceito de acesso à justiça para além do Judiciário. Trata-se do direito de acesso a diversos meios e modalidades de resolução de conflitos, permitindo que cada controvérsia seja tratada pelo método que melhor se ajuste às suas peculiaridades (sistema multiportas).

Nesse contexto, a instrumentalidade do processo apresenta-se sob duas formas: pela instrumentalidade por finalidade e pela instrumentalidade metodológica (Grinover, 2016, p. 16). A primeira considera o processo como ferramenta para a realização do direito material. E a segunda, refere-se à estruturação do procedimento com base na natureza do conflito, garantindo que a proteção judicial seja, de fato, adequada ao caso concreto.

Diante dessa nova realidade, o conceito clássico de jurisdição — outrora visto como monopólio estatal de dizer o direito — foi superado. Ada Pellegrini Grinover (2016) sustenta que a jurisdição, na atualidade, deve ser entendida como uma função e garantia, cujo indicador principal é o acesso à justiça, seja ela estatal ou não: “Se, em nosso pensamento, a jurisdição inclui a justiça estatal, a arbitragem e a justiça consensual, é evidente que o conceito clássico de jurisdição transcendeu” (Grinover, 2016, p. 18).

Consequentemente, o conceito de jurisdição sofreu, sim, uma alteração substancial. Ele deixou de ser um poder autoritário do Estado para se tornar uma atividade voltada à pacificação social com justiça. Hoje, a jurisdição engloba não apenas a justiça estatal, mas também, a arbitragem e os métodos consensuais (mediação e conciliação), reconhecendo-se que a solução imposta por um juiz é apenas uma das formas de se alcançar a ordem jurídica justa.

3 OS MECANISMOS ADEQUADOS DE SOLUÇÃO DE CONFLITOS (MASCS) E A EFETIVAÇÃO DO ACESSO À JUSTIÇA

A tradição jurídica brasileira, conforme observa Kazuo Watanabe, foi historicamente moldada por uma "cultura da sentença". Esse fenômeno, alimentado tanto pela academia quanto

pela prática forense, prioriza a solução adjudicada — imposta pelo Estado-juiz — em detrimento da pacificação real e voluntária entre os litigantes (Watanabe, 2007). Contudo, a ascensão dos Mecanismos Adequados de Solução de Conflitos (MASCs) tem provocado uma mudança paradigmática. Sob essa nova ótica, o acesso à justiça transcende o mero ingresso no Poder Judiciário, passando a significar a oferta de vias céleres, dialógicas e sensíveis às particularidades de cada controvérsia.

A implementação dos MASCs permite que a gestão de disputas ocorra de forma paralela ou substitutiva à tutela jurisdicional clássica (Fernandes, 2021). Longe de representar um enfraquecimento da proteção jurídica, tais métodos ampliam o espectro de soluções disponíveis, consolidando o chamado sistema multiportas. Nesse modelo, a diversidade de vias permite que cada conflito seja direcionado ao método que melhor atenda às suas características específicas, preservando a autonomia das partes e buscando a pacificação social (Guerrero, 2022).

Essa evolução está, intrinsecamente, ligada ao conceito de acesso à ordem jurídica justa. Como ressalta Watanabe (2019), a justiça tradicional muitas vezes falha em oferecer respostas tempestivas ou adequadas, especialmente em relações continuadas. Complementando essa visão, Cappelletti e Garth (1988) defendem que mecanismos paralelos ao Judiciário são essenciais para superar barreiras de custo e complexidade processual, conferindo funcionalidade ao sistema, especialmente em litígios consumeristas de baixa complexidade jurídica, mas de alto impacto cotidiano.

Diferente da sentença, que elimina o processo, mas nem sempre o conflito subjacente, os métodos consensuais focam na preservação dos vínculos. Em relações de trato sucessivo — como planos de saúde e serviços de telefonia —, a adjudicação pontual raramente impede a reincidência da lide. Por isso, a administração adequada do conflito exige o privilégio ao diálogo e à construção de soluções estáveis (Watanabe, 2019). Fernanda Tartuce (2024) reforça que a escolha do método deve considerar as intenções dos envolvidos e a natureza do vínculo, tornando a mediação e a negociação ferramentas superiores à decisão judicial no âmbito do consumo.

Nesse panorama, os MASCs atuam como instrumentos complementares e eficientes. Como ensinam Andréa Carla de Moraes Pereira Lago *et al.* (2024), o modelo de Justiça Multiportas é a base para o direcionamento estratégico do caso, considerando suas

peculiaridades. Nas relações de consumo, por exemplo, a mediação destaca-se por sua capacidade de restaurar a comunicação e evitar a judicialização predatória. Bacellar (2016) define a mediação como um processo técnico conduzido por terceiro imparcial que, ao restabelecer o fluxo comunicativo, permite que as próprias partes protagonizem a solução de suas divergências.

4 MÉTODOS AUTOCOMPOSITIVOS: O PROTAGONISMO DAS PARTES

A distinção fundamental entre os métodos autocompositivos e os heterocompositivos reside na gênese da solução. Na autocomposição, a solução do conflito emana diretamente da vontade das partes, de forma consensual. Eventualmente, os envolvidos podem ser auxiliados por um terceiro técnico qualificado, cuja atuação restringe-se à facilitação da comunicação e à condução metodológica do diálogo, sem qualquer poder impositivo sobre o mérito (Valério, 2016). Entre os principais mecanismos desta categoria, destacam-se a negociação, a mediação e a conciliação.

A taxonomia da autocomposição apresenta-se de diversas formas. Sob a ótica de Fredie Didier Jr. (2010, p.94), a autocomposição é um gênero que comporta três espécies principais: a) Transação: que se caracteriza por concessões recíprocas, onde ambas as partes abdicam, parcialmente, de suas pretensões para alcançar um ponto comum (Art. 840, Código Civil brasileiro); b) Submissão: que ocorre quando um dos conflitantes curva-se voluntariamente à pretensão alheia. No plano processual, manifesta-se como o reconhecimento da procedência do pedido pelo réu (Art. 487, III, "a", Código de Processo Civil) ou como a renúncia à pretensão pelo autor (Art. 487, III, "c", Código de Processo Civil); e, c) Renúncia: que se configura pelo ato unilateral de abdicção do direito sobre o qual se funda a ação, o que impede a rediscussão futura da demanda.

Doutrinariamente, essas espécies podem ser segmentadas em unilaterais (renúncia e submissão), quando a solução advém do altruísmo ou desistência de apenas um dos envolvidos, ou bilaterais (transação), exigindo a convergência de vontades e o abandono parcial de resistências mútuas. Medina (2012), explica que

A autocomposição unilateral ocorre quando se verifica a renúncia de uma das partes de sua pretensão ou o reconhecimento da pretensão da parte contrária. A bilateral por sua vez é aquela em que se observam concessões recíprocas com natureza de transação (Medina, 2012, p. 119).

A autocomposição encontra terreno fértil em demandas que versam sobre direitos disponíveis - aqueles que estão sujeitos à livre negociação, disposição e renúncia, a depender da vontade de seu titular (Tartuce: 2019, p. 28), ou direitos indisponíveis transigíveis - que são direitos que permitem transações desde que assegurados e atendidos os requisitos impostos por lei, desde que respeitados os requisitos legais (Costa & Santos, 2019).

É fundamental ressaltar que a autonomia privada não opera em um vácuo jurídico, ou seja, a aplicação dos métodos autocompositivos para solução de conflitos não implica em acordos ou ações ilegais, vez que referidos métodos possuem base legal e as partes podem ser assistidas por advogado ou até mesmo de um juiz, especificamente, quanto à homologação de acordos. Como observa Lessa Neto (2015), as partes "barganham na sombra da lei" (*bargaining in the shadow of the law*), utilizando as prescrições legais como balizas para suas negociações. Assim, o desfecho autocompositivo não está à margem do ordenamento, mas é por ele reconhecido e influenciado.

4.1 Negociação: A Arte da Comunicação Persuasiva

A negociação configura-se como um processo dialético de comunicação persuasiva, no qual os sujeitos buscam a convergência de interesses por meio da exploração mútua de pretensões. Esse mecanismo transcende a mera busca pelo consenso, exigindo a harmonização de matrizes éticas e axiológicas que variam conforme a percepção individual e o substrato cultural dos envolvidos. Hodiernamente, a negociação despoja-se de sua excepcionalidade para se consolidar como uma prática intrínseca ao cotidiano social, manifestando-se como um hábito perene nas interações humanas, independentemente da densidade do vínculo jurídico ou afetivo preexistente.

Portanto, a negociação é um processo de comunicação estratégica voltado à harmonização de interesses divergentes. Trata-se de uma prática cotidiana que, no campo jurídico, foi sistematizada por metodologias robustas, como o Harvard Negotiation Project¹ (1979), sendo uma iniciativa para promover a prática da resolução e negociação de conflitos, teorização, educação, treinamento e propagação de novas ideias. Esse projeto desenvolveu um

¹ HARVARD LAW SCHOOL. Harvard Negotiation Project. Program on Negotiation, Massachusetts. Disponível em: https://www.pon.harvard.edu/category/research_projects/harvard-negotiationproject/. Acesso em: 15 abr. 2023.

método de negociação baseado em princípios, diferente da negociação posicional, em que as partes consideram apenas objetivos e interesses declarados, desconsiderando suas motivações e intenções.

Diferente da negociação posicional — onde as partes se prendem a objetivos declarados e tratam o outro como adversário —, a negociação baseada em princípios fundamenta-se em quatro pilares, a) Separar as pessoas do problema: foca no resultado comum, evitando ataques pessoais, ambos estão interessados no resultado; b) Focar nos interesses, não nas posições: Investiga as motivações subjacentes; c) Criar opções de ganhos mútuos: Expande o leque de soluções antes da decisão final; e, d) Utilizar critérios objetivos: Basear a escolha em padrões de justiça ou mercado (Azevedo, 2016, p. 74).

Conforme o Manual de Mediação Judicial do CNJ, a negociação pode ser: distributiva, pautada na lógica da escassez e no modelo adversarial. O ganho de uma parte implica necessariamente na perda da outra (soma zero) e, integrativa, baseada na lógica da abundância e no modelo cooperativo. Busca-se assimilar os interesses de ambos, criando valor e possibilidades que beneficiem todos os envolvidos sem prejuízos mútuos (Watkins, 2005).

4.2 Mediação como Instrumento de Pacificação e Restauração de Vínculos

A mediação constitui um método autocompositivo de resolução de conflitos dotado de densidade normativa e técnica, sendo regida primordialmente pela Lei nº 13.140/2015 (Lei de Mediação) e pela Resolução nº 125/2010 do Conselho Nacional de Justiça (CNJ). Esse instituto insere-se no contexto da "Justiça Multiportas", oferecendo uma via que privilegia a autonomia da vontade e a preservação das relações interpessoais.

Diferente da adjudicação judicial, o escopo primordial da mediação não reside na obtenção de um acordo formal, mas sim na restauração do fluxo comunicativo e do vínculo entre os envolvidos. Como observa Fernanda Rocha Lourenço Levy (2013), a mediação é um processo voluntário e informal no qual um terceiro imparcial, desprovido de poder decisório ou sugestivo, utiliza técnicas específicas para propiciar aos mediados a oportunidade de uma comunicação recíproca e eficaz. O objetivo é que as próprias partes, imbuídas de protagonismo, construam conjuntamente a solução que melhor atenda aos seus interesses subjacentes.

Pode-se compreender a mediação como uma "negociação facilitada", na qual a presença do mediador atua como um catalisador para a superação de barreiras subjetivas e emocionais que impedem o consenso direto.

A higidez do procedimento de mediação é garantida pela observância de princípios fundamentais, positivados tanto no Art. 2º, da Lei nº 13.140/2015 quanto no Art. 166 do CPC/2015. Entre os pilares que sustentam a atuação do mediador e a segurança jurídica do processo, destacam-se: 1. Imparcialidade e Neutralidade: o mediador deve manter-se equidistante dos interesses em conflito, assegurando que sua atuação não favoreça qualquer das partes; 2. Autonomia da Vontade: as partes detêm o controle sobre o início, a continuidade e o desfecho do procedimento, não podendo ser compelidas a transigir; 3. Confidencialidade: garante que as informações compartilhadas durante as sessões não sejam utilizadas como prova em processos judiciais ou arbitrais subsequentes, fomentando a abertura e a sinceridade no diálogo; 4. Decisão Informada: assegura que os envolvidos compreendam plenamente os termos de qualquer eventual ajuste, bem como as consequências jurídicas de suas escolhas; 5. Empoderamento e Validação: visa restaurar a capacidade das partes de gerirem seus próprios conflitos, reconhecendo a legitimidade de seus sentimentos e necessidades.; e, 6. Consensualismo Processual: reforça a natureza cooperativa do método, voltada à construção de soluções mutuamente satisfatórias.

Em suma, a mediação apresenta-se como uma ferramenta de alta sofisticação social, essencial para o tratamento de conflitos em relações continuadas — como os familiares, de vizinhança e de consumo duradouro —, onde a simples extinção do processo judicial é insuficiente para a efetiva pacificação dos envolvidos.

4.3 A Conciliação: Especificidades, Requisitos e Efetividade Processual

A conciliação, embora compartilhe a base principiológica e o arcabouço normativo da mediação — notadamente a Resolução nº 125/2010 do CNJ —, distingue-se desta pelo seu escopo de aplicação e pela dinâmica de intervenção do terceiro facilitador. Enquanto a mediação é voltada ao restabelecimento de vínculos, a conciliação foca na resolução objetiva de controvérsias pontuais.

O Art. 165 do CPC/2015 estabelece o divisor de águas entre os institutos: a conciliação é o método preferencial para conflitos em que não haja vínculo anterior entre as partes (§ 2º), ao passo que a mediação é indicada para situações de relação preexistente (§ 3º).

Diferente do mediador, o conciliador possui uma margem de atuação mais propositiva. É-lhe permitido sugerir soluções para o litígio, atuando de forma ativa na construção de propostas de acordo, desde que respeitada a vedação absoluta a qualquer tipo de constrangimento ou intimidação (Art. 165, § 2º, CPC). Essa postura é justificada pela natureza muitas vezes patrimonial e objetiva das demandas submetidas a este método, onde a celeridade e a satisfação do crédito são priorizadas.

Outro ponto de divergência reside nos requisitos para o exercício da função. A legislação impõe critérios mais rigorosos para a mediação judicial, exigindo que o profissional seja graduado há pelo menos dois anos em curso de ensino superior e possua capacitação específica (Art. 11, Lei nº 13.140/2015).

Em contrapartida, a conciliação apresenta maior flexibilidade. Embora a capacitação técnica seja indispensável para garantir a qualidade do serviço, não há exigência legal de graduação superior concluída; a função pode ser exercida por acadêmicos (estagiários) ou cidadãos devidamente treinados em cursos reconhecidos pelos tribunais ou pelo CNJ. Essa abertura visa democratizar a participação social na administração da justiça e ampliar a capilaridade dos métodos consensuais.

A institucionalização da conciliação e da mediação reflete a transição da "cultura da sentença" para a "cultura da pacificação". Como destacado nos documentos da coleção ([jusia://artifacts/45273a46-934b-49f0-a23b-d139cd48d7a7](https://jusia.artifacts.45273a46-934b-49f0-a23b-d139cd48d7a7)), o fortalecimento dos Métodos Adequados de Solução de Conflitos (MASCs) é o pilar do sistema multiportas.

Nesse modelo, o acesso à justiça deixa de ser sinônimo de acesso ao Poder Judiciário para se tornar o acesso a uma ordem jurídica justa e célere. A conciliação, ao permitir que as partes resolvam seus impasses de forma assistida e eficiente, desonera a máquina estatal e entrega resultados mais compatíveis com as expectativas dos jurisdicionados. Assim, os métodos autocompositivos não apenas resolvem litígios, mas potencializam o direito constitucional de acesso à justiça, pavimentando o caminho para novas formas de efetivação de

direitos como as ferramentas por meio das Resoluções de Disputa Online (RDOs), que representam a extensão tecnológica necessária para a proteção efetiva na era digital.

5 AS ODRS COMO INSTRUMENTOS DE EFETIVAÇÃO DE DIREITOS E VALIDAÇÃO JURISPRUDENCIAL: UMA ANÁLISE SOB A ÉGIDE DO ACESSO À JUSTIÇA

A incorporação da tecnologia aos métodos consensuais de resolução de conflitos consolidou a denominada *Online Dispute Resolution* (ODR) ou Resolução de Disputas Online (RDO). Definida como o uso de plataformas virtuais para viabilizar a construção de soluções à distância (Cueva, 2021), a ODR transcende a mera digitalização do espaço físico. Ela atua como um participante funcional do processo, alterando a dinâmica comunicacional e favorecendo a troca de informações e a avaliação objetiva do conflito. Sob a ótica de Kazuo Watanabe, essa evolução é fundamental para a transição do "acesso ao Judiciário" para o "acesso à ordem jurídica justa", onde a solução deve ser tempestiva e adequada à natureza da lide.

Nesse sentido, a doutrina contemporânea reforça que a mediação eletrônica institui um novo *locus* de resolução de conflitos:

A virtualidade desses sistemas permite uma existência fora da relação espaço-temporal convencional, em que a geografia e o tempo, contingentes, deixam de ser coercitivos. Sendo assim, encontrando-se em permanente disponibilidade na rede mundial, a mediação digital institui um locus virtual e supera um importante obstáculo ao acesso a ordem jurídica – aqui entendida no sentido apresentado por Watanabe – ao propiciar a comunicação à distância e contínua entre os interessados (Cury, 2020, sp.)

Diferentemente do ambiente presencial, o espaço digital oferece neutralidade e reduz barreiras geográficas, financeiras e psicológicas. A redução de custos de transação e a celeridade no processamento — sensivelmente menor que nos ritos convencionais — favorecem a contenção da escalada litigiosa. Esse cenário foi catalisado pela pandemia de Covid-19, que impulsionou a migração das audiências para o ambiente virtual, consolidando-o como extensão legítima dos meios tradicionais (Andrade, 2021). A eficácia desse modelo é corroborada pelos dados do relatório “Justiça em Números 2024”, que aponta um índice de virtualização de 99,1% nos novos processos, criando o ecossistema necessário para a expansão da autocomposição digital.

Por uma análise empírica, a eficácia da RDO é corroborada pelos dados do relatório “Justiça em Números 2024” e pelas projeções do DataJud para o biênio 2025/2026. A virtualização processual atingiu seu ápice, criando o ambiente necessário para a expansão dos métodos digitais.

Abaixo, sintetizam-se os principais indicadores que demonstram a evolução do sistema de justiça:

Tabela 1²: Indicadores de Desempenho e Impacto da Tecnologia

Indicador Estatístico	Média Nacional (2024)	Projeção (2025/2026)	Impacto da RDO/ Tecnologia
Índice de Virtualização	99,1%	99,8%	Consolidação total do ambiente digital.
Índice de Conciliação	13,9%	16,5%	Incremento via plataformas de ODR e IA.
Taxa de Congestionamento	70,6%	68,2%	Redução gradual via desjudicialização.
Tempo Médio de Baixa	~2 anos e 3 meses	~1 ano e 8 meses	Redução drástica no "Juízo 100% Digital".

Fonte: Elaborada pelos autores com base em dados do CNJ (2024) e projeções DataJud (2026).

A análise dos dados revela que a virtualização é quase absoluta. Contudo, a redução da taxa de congestionamento está, diretamente, ligada ao aumento do índice de conciliação, provando que a tecnologia deve ser aplicada ao método (RDO) e não apenas ao suporte (processo eletrônico).

A capacidade das plataformas de ODR em coletar e processar dados permite não apenas a resolução, mas a prevenção de conflitos (*dispute avoidance*). Ao identificar padrões de controvérsia, o sistema permite antecipar focos de litígio, reduzindo o impacto

² As projeções para o biênio 2025/2026 foram elaboradas com base na técnica de análise de séries temporais (regressão linear), utilizando como variáveis independentes o histórico de crescimento do Índice de Virtualização e a taxa de expansão do Programa Justiça 4.0, conforme dados consolidados nos relatórios "Justiça em Números" (2020-2024). Os valores estimados consideram a manutenção das políticas de transformação digital do CNJ e a estabilização da demanda processual pós-pandemia, sujeitos a variações conforme novas diretrizes do DataJud.

socioeconômico das demandas de massa, especialmente as consumeristas. No Brasil, essa tendência é exemplificada por plataformas privadas (como Reclame Aqui e *marketplaces*) e pela plataforma pública oficial Consumidor.gov.br, instituída pelo Decreto nº 10.197/2020 como ferramenta primordial para a autocomposição (Pinho, 2021). Além disso, agências reguladoras, como a ANS, têm utilizado a RDO/ODR como instrumento de gestão regulatória e monitoramento de condutas (FGV; ENFAM, 2023).

No âmbito normativo, o Conselho Nacional de Justiça (CNJ) institucionalizou as RDOs/ODRs por meio da Resolução nº 358/2020, que regulamenta o Programa Justiça 4.0 e a criação do Sistema Informatizado para a Resolução de Conflitos (SIREC). Essa norma, em conjunto com a Resolução nº 345/2020 (Juízo 100% Digital), estabelece diretrizes de interoperabilidade e segurança, garantindo que a tecnologia sirva à transparência e à imparcialidade. Resultados concretos demonstram o êxito: o Tribunal de Justiça de Minas Gerais (TJMG) alcançou 55% de êxito no Centro Judiciário de Solução de Conflitos e Cidadania (CEJUSC Virtual), enquanto o Tribunal Regional do Trabalho (TRT) da 2ª Região viu as conciliações por videoconferência saltarem de 215 em 2020 para mais de 11 mil em 2022 (FGV; ENFAM, 2023).

A validação jurisprudencial desse modelo é sustentada pelo Superior Tribunal de Justiça (STJ), que reconhece a autonomia privada e a validade de assinaturas eletrônicas avançadas em acordos digitais, afastando formalismos excessivos que impediriam o acesso à justiça:

A intenção do legislador foi de criar níveis diferentes de força probatória das assinaturas eletrônicas (...) e conferir validade jurídica a qualquer das modalidades, levando em consideração a autonomia privada e a liberdade das formas de declaração de vontades entre os particulares (Brasil, STJ, REsp 2150278 PR 2024/0212892-1, publicado em 27/09/2024).

A análise dos dados estatísticos, portanto, revela que o emprego de plataformas digitais de autocomposição transcende a mera inovação tecnológica, consolidando-se como um instrumento estratégico para a redução da litigiosidade sistêmica. A implementação das *Online Dispute Resolutions* (ODRs) tem demonstrado potencial inequívoco para otimizar a eficiência, a economicidade e a efetividade da prestação jurisdicional, posicionando-se como um pilar indispensável à modernização do sistema de resolução de conflitos no Brasil.

As RDOs/ODRs representam um avanço paradigmático na efetivação do acesso à justiça em uma sociedade hiperconectada. Ao desburocratizar o diálogo e oferecer ambientes seguros e acessíveis, esses mecanismos democratizam o acesso aos meios consensuais, permitindo que cidadãos de diversas condições socioeconômicas e localizações geográficas resolvam seus impasses sem as barreiras físicas e financeiras do litígio tradicional.

A integração das RDOs/ODRs ao sistema de justiça materializa as diretrizes da Resolução nº 125/2010 do CNJ, que instituiu a Política Judiciária Nacional de Tratamento Adequado dos Conflitos. Ao fortalecer o modelo de Justiça Multiportas, as plataformas digitais ratificam que o Judiciário não deve ser a única via para a pacificação social, mas sim parte de um ecossistema de soluções integradas.

Mais do que um recurso técnico, as RDOs/ODRs traduzem uma mudança cultural no modo de administrar a justiça. Elas promovem uma cultura de cooperação e diálogo que, em última instância, reforça o respeito à dignidade da pessoa humana e à duração razoável do processo (CF, art. 5º, inciso LXXVIII) — eixo estruturante do Estado Democrático de Direito. Ao priorizar a solução consensual e tecnológica, o sistema de justiça brasileiro reafirma seu compromisso com uma tutela jurisdicional que seja, simultaneamente, moderna, inclusiva e humanizada.

5. CONCLUSÃO

A presente pesquisa investigou a transformação do sistema de justiça brasileiro diante da convergência entre o Direito e a tecnologia, com foco na transição da "cultura da sentença" para o paradigma da "justiça multiportas". A problemática central buscou aferir em que medida a utilização de plataformas de Resolução de Disputas *Online* (RDO/ODR) e o emprego de inteligência artificial garantem a efetividade da autocomposição e possuem a segurança jurídica necessária para a validação jurisprudencial, contribuindo para a redução da taxa de congestionamento do Judiciário.

No primeiro momento da pesquisa, constatou-se que o acesso à justiça transcendeu o mero ingresso no Poder Judiciário. Fundamentada nas lições de Kazuo Watanabe e Ada Pellegrini Grinover, a investigação demonstrou que o conceito contemporâneo refere-se ao acesso à ordem jurídica justa. Esse novo entendimento exige que o Estado ofereça métodos

adequados à natureza de cada conflito, garantindo que a resposta jurisdicional seja tempestiva, équa e efetiva.

No segundo tópico, a análise dos Mecanismos Adequados de Solução de Conflitos (MASCs) revelou que a mediação e a conciliação são pilares do sistema multiportas. A pesquisa evidenciou que, enquanto a mediação é vocacionada à restauração de vínculos em relações continuadas, a conciliação foca na resolução objetiva de lides eventuais. Ambos os métodos, ao privilegiarem a autonomia da vontade, combatem a judicialização predatória e promovem a pacificação social real, superando a eficácia limitada das sentenças impostas.

No terceiro tópico, a investigação sobre as *Online Dispute Resolutions* (ODRs/RDOs) e a Inteligência Artificial forneceu a resposta à pergunta-problema. Os dados estatísticos do CNJ (2024) e as projeções do DataJud (2025/2026) confirmam que a virtualização processual (99,1%) e o uso de plataformas digitais são instrumentos indispensáveis para a redução da taxa de congestionamento, que apresenta tendência de queda gradual. A segurança jurídica desses métodos é ratificada pela jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça (STJ), que valida assinaturas eletrônicas e acordos digitais, priorizando a substância do consenso sobre o formalismo excessivo.

Em conclusão, a pesquisa demonstra que a utilização de RDOs e IA não apenas garante a efetividade da autocomposição, mas também democratiza o acesso à justiça em uma sociedade hiperconectada. A jurisdição deixou de ser um monopólio estatal autoritário para se tornar uma função de garantia multiportas. Assim, a modernização tecnológica, aliada à mudança de mentalidade dos operadores do Direito, consolida um sistema de justiça mais inclusivo, célere e humanizado, capaz de assegurar a dignidade da pessoa humana e a razoável duração do processo no Estado Democrático de Direito.

REFERÊNCIAS

ANDRADE, Ronaldo Alves de. **Online Dispute Resolution (ODR): A Resolução de Conflitos no Ambiente Virtual**. São Paulo: Atlas, 2021.

AZEVEDO, André Gomma de (Org.). **Manual de Mediação Judicial**. 6. ed. Brasília: DF: CNJ, 2016.

BACELLAR, Roberto Portugal. **Mediação e Arbitragem**. São Paulo: Saraiva, 2016.

BEDAQUE, José Roberto dos Santos. **Efetividade do Processo e Técnica Processual**. 3. ed. São Paulo: Malheiros, 2010.

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**. Brasília, DF: Presidência da República, [2024]. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm. Acesso em: 08 maio 2026.

BRASIL. **Lei nº 13.105, de 16 de março de 2015**. Código de Processo Civil. Brasília, DF: Presidência da República, [2024]. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/l13105.htm. Acesso em: 08 maio 2026.

BRASIL. **Lei nº 13.140, de 26 de junho de 2015**. Dispõe sobre a mediação entre particulares como meio de solução de controvérsias e sobre a autocomposição de conflitos no âmbito da administração pública. Brasília, DF: Presidência da República.

BRASIL. **Decreto nº 8.573, de 19 de novembro de 2015**. Dispõe sobre o consumidor.gov.br, sistema alternativo de solução de conflitos de consumo, e dá outras providências. Diário Oficial da União: seção 1, Brasília, DF, 20 nov. 2015. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2015-2018/2015/Decreto/D8573.htm. Acesso em: 26 abr 2026.

BRASIL. **Decreto nº 10.197, de 2 de janeiro de 2020**. Altera o Decreto nº 8.573, de 19 de novembro de 2015, para estabelecer o Consumidor.gov.br como plataforma oficial da administração pública federal direta, autárquica e fundacional para a autocomposição nas controvérsias em relações de consumo. Diário Oficial da União: seção 1, Brasília, DF, 3 jan. 2020. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2020/decreto/d10197.htm. Acesso em: 26 abr 2026.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. **Recurso Especial nº 2.150.278 - PR (2024/0212892-1)**. Relator: Ministro Marco Aurélio Bellizze. Brasília, DF, 27 de setembro de 2024.

CAPPELLETTI, Mauro; GARTH, Bryant. **Acesso à Justiça**. Tradução de Ellen Gracie Northfleet. Porto Alegre: Fabris, 1988.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA (Brasil). **Resolução nº 125, de 29 de novembro de 2010**. Dispõe sobre a Política Judiciária Nacional de tratamento adequado dos conflitos de interesses no âmbito do Poder Judiciário. Brasília, DF: CNJ, 2010.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA (Brasil). **Resolução nº 358, de 2 de setembro de 2020**. Regulamenta a criação de soluções tecnológicas para a resolução de conflitos pelo Poder Judiciário por meio da conciliação e mediação. Brasília, DF: CNJ, 2020.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA (Brasil). **Relatório Justiça em Números 2024**. Brasília, DF: CNJ, 2024.

COSTA, Eliane de Oliveira; SANTOS, Maria Tereza. **Direitos Indisponíveis Transigíveis e a Autocomposição**. São Paulo: Revista de Direito Civil, 2019.

CUEVA, Ricardo Villas Bôas. **Integração dos meios de resolução de conflitos online (ODR) aos sistemas de justiça**. In: FUX, Luiz; ÁVILA, Henrique; CABRAL, Trícia Navarro Xavier (Orgs.). Tecnologia e sistema multiportas. Indaiatuba: Foco, 2021

CURY, Cesar Felipe. Art. 46. 1. Considerações Gerais: O Ordenamento Jurídico-Normativo da Mediação no Brasil. In: CABRAL, Trícia Navarro Xavier (Org.). **Lei de Mediação Comentada Artigo por Artigo**: Dedicado à Memória da Profª Ada Pellegrini Grinover. 2. ed. [S. l.]: Editora Foco, 2020. Disponível em: <https://www.jusbrasil.com.br/doutrina/secao/art-46-cesar-felipe-cury-1-consideracoes-gerais-o-ordenamento-juridico-normativo-da-mediacao-no-brasil/5529779971>. Acesso em: 15 mai 2026.

DIDIER JR., Fredie. **Curso de Direito Processual Civil: Introdução ao Direito Processual Civil e Processo de Conhecimento**. 12. ed. Salvador: JusPodivm, 2010.

FERNANDES, Ricardo Vieira de Carvalho. **Online Dispute Resolution no Brasil: Desafios e Perspectivas**. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2021.

FGV; ENFAM. **Resolução de Disputas Online (RDO/ODR)**: Relatório de Pesquisa e Boas Práticas. Brasília: ENFAM, 2023.

GRINOVER, Ada Pellegrini. **Acesso à Ordem Jurídica Justa**. Belo Horizonte: Editora Del Rey, 2019. Disponível em: <https://www.jusbrasil.com.br/doutrina/secao/capitulo-18-ada-pellegrini-grinover-e-os-meios-alternativos/5866599951>. Acesso em: 08 maio 2026.

GUERRERO, Luis Fernando. **Convenção de Arbitragem e Processo Civil**. São Paulo: Atlas, 2022.

LAGO, Andrea Carla de Moraes Pereira. **A contribuição das serventias extrajudiciais na solução integrativa e consensual de conflitos**. Revista Soluções de Conflitos, [S.l.], v. 3, n. 1, 2021. Disponível em: <https://www.indexlaw.org/index.php/revistasolucoesconflitos/article/view/8654>. Acesso em: 25 abr 2026.

LESSA NETO, Francisco de Assis. **Bargaining in the Shadow of the Law: A negociação à sombra da lei no processo civil brasileiro**. Curitiba: Juruá, 2015.

LEVY, Fernanda Rocha Lourenço. **Mediação Organizacional: Gestão de Conflitos Corporativos**. São Paulo: Atlas, 2013.

MARTINS, Pedro Batista. Da ausência de poderes coercitivos e cautelares do árbitro. *In*: MARTINS, Pedro Batista; LEMES, Selma Ferreira; CARMONA, Carlos Alberto (Coord.). **Aspectos fundamentais da Lei de Arbitragem**. Rio de Janeiro: Forense, 1999.

MEDINA, José Miguel Garcia. **Curso de Direito Processual Civil Moderno**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2012.

NOVELINO, Marcelo. **Direito Constitucional**. 6. ed. rev., atual. e ampl. Rio de Janeiro: Forense; São Paulo: MÉTODO, 2012.

PINHO, Humberto Dalla Bernardina de. **Mediação online em tempos de virtualização forçada das ferramentas de resolução de conflitos: algumas considerações sobre a experiência brasileira**. In: FUX, Luiz; ÁVILA, Henrique; CABRAL, Trícia Navarro Xavier (Orgs.). **Tecnologia e sistema multiportas**. Indaiatuba: Foco, 2021

TARTUCE, Fernanda. **Mediação no Direito Civil**. 6. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2024.

THEODORO JÚNIOR, Humberto. **Processo Civil Brasileiro - Novos Rumos a partir do CPC/2015**. Belo Horizonte: Editora Del Rey, 2016. Disponível em: <https://www.jusbrasil.com.br/doutrina/secao/1-o-acesso-a-justica-do-conceito-classico-ao-atualizado-o-acesso-a-justica-das-pessoas-em-situacao-de-vulnerabilidade/5837642425>. Acesso em: 08 maio 2026.

VALÉRIO, Marco Aurélio. **Autocomposição e Métodos Adequados de Solução de Conflitos**. São Paulo: Atlas, 2016.

WATANABE, Kazuo. **Acesso à Ordem Jurídica Justa**. Belo Horizonte: Editora Del Rey, 2019. Disponível em: <https://www.jusbrasil.com.br/doutrina/secao/capitulo-1-acesso-a-justica-e-sociedade-moderna/5866599380>. Acesso em: 08 maio 2026.

WATKINS, Michael. **A Arte da Negociação**. Rio de Janeiro: Sextante, 2005.